

Rækker REACH ud til forbrugeren?

Detailhandelsvirksomheders arbejde med
forbrugerforventninger til REACH

Herget.dk
De Samvirkende Købmænd
COOP
Forbrugerrådet

Miljøstyrelsen vil, når lejligheden gives, offentliggøre rapporter og indlæg vedrørende forsknings- og udviklingsprojekter inden for miljøsektoren, finansieret af Miljøstyrelsens undersøgelsesbevilling.

Det skal bemærkes, at en sådan offentliggørelse ikke nødvendigvis betyder, at det pågældende indlæg giver udtryk for Miljøstyrelsens synspunkter.

Offentliggørelsen betyder imidlertid, at Miljøstyrelsen finder, at indholdet udgør et væsentligt indlæg i debatten omkring den danske miljøpolitik.

Indhold

FORORD	5
SAMMENFATNING OG KONKLUSIONER	7
SUMMARY AND CONCLUSIONS	9
1 RÆKKER REACH UD TIL FORBRUGEREN	11
1.1 DETAILHANDELSVIRKSOMHEDERS ARBEJDE MED FORBRUGERFORVENTNINGER TIL REACH	11
1.2 PROJEKTETS FORMÅL	11
1.3 VIRKSOMHEDSMÅLGRUPPEN	11
2 UDARBEJDELSE AF FAKTUEL INFORMATION OM REACH	13
2.1 FAKTUEL INTRODUKTION TIL FORBRUGERRETTIGHEDER AFLEDT AF REACH	13
3 FORBRUGERUNDERSØGELSEN	15
3.1 RESULTATET AF UNDERSØGELSEN	15
4 WORKSHOPS	17
4.1 WORKSHOP 1	17
4.2 WORKSHOP 2	17
4.3 WORKSHOP 3	18
4.4 FORMIDLING MED SKRIFTLIG KOMMENTERING	18
5 BUTIKSGUIDE	19
5.1 KEMI I FORBRUGERPRODUKTER - EN GUIDE TIL BUTIKSPERSONALE	19
5.2 KOMMENTARER	20
6 KONKLUSIONER	21

Bilag A Butiks guide

Bilag B Notat fra Workshop 1

Bilag C Notat fra Workshop 2

Bilag D Notat fra Workshop 3

Forord

REACH giver forbrugerne mulighed for, at få oplyst om en artikel indeholder et SVHC stof fra kandidatlisten. Projektet indeholder en undersøgelse af hvordan en udvalgt gruppe forbrugere benytter denne mulighed.

Projektet fokuserer på dagligvarehandelen, idet der i dette segment af detailhandelssektoren forhandles et bredt sortiment af forskellige typer produkter.

Projektet er et forprojekt, der skal klarlægge hvilke informationer forbrugere forventer at kunne få i detailhandelen, samt hvilke typer redskaber detailhandelen har behov for i mødet med forbrugerens forventninger.

Projektet er gennemført med De Samvirkende Købmænd som projektansvarlig. Følgegruppens øvrige deltagere har været Herget.dk, COOP, Forbrugerrådet og Miljøstyrelsen.

Projektet er gennemført i foråret 2010 med støtte fra Miljøstyrelsens Virksomhedsordning.

Sammenfatning og konklusioner

REACH Butiksprojekt

Forbrugerne har med REACH fået rettigheder til, at få oplysninger om tilstedeværelse af problematiske kemikalier i de produkter de køber. Indtil videre har interessen for at benytte denne rettighed været meget ringe.

Projektets formål har været

- at lave en lille indledende undersøgelse af forbrugerforventninger til REACH
- at udarbejde et udkast til en butiksguideline om REACH
- at diskutere udkastet med et antal detailhandelsvirksomheder

Forbrugerundersøgelsen i projektet viser, at forbrugerne generelt ikke ved, at REACH giver muligheder for at få oplysninger, om produkters indhold af særlig problematiske kemiske stoffer.

De tre workshops for butikker har vist, at den enkelte butik ikke har ressourcer til at være eksperter omkring særligt problematiske stoffer. Ansvaret for at fremskaffe og opdatere viden om det enkelte produkts indhold af problematiske kemikalier, ligger mest hensigtsmæssigt hos den der importerer produktet. Butikken skal dog altid kunne sørge for formidling af et svar til forbrugeren.

Kandidatlisten med de særligt problematiske kemikalier er kompliceret at forholde sig til både for butikker og forbrugere. Specielt er det ikke enkelt at forstå, hvilke stoffer der er omfattet og hvor de findes. Den indbyggede svarfrist på 45 dage er en medvirkende årsag til den yderst moderate interesse.

Projektet har vist, at det ikke er ude i den enkelte butik der skal være et beredskab til at håndtere forbrugerhenvendelser om problematiske kemiske stoffer. Behovet for informationer ligger mere hos indkøberne i detailhandelskæderne. Indkøberne mangler den viden, der sætter dem i stand til at stille krav til importørerne. Desuden mangler de viden til at kunne håndtere besvarelser af forbrugerhenvendelser.

Summary and conclusions

Reach Retail Project

With REACH consumers have obtained rights to get information about the presence of Substances of Very High Concern in products. So far, consumers interest has been limited.

The aim of this project has been to:

- create a small preliminary study of consumer expectations to REACH
- prepare a draft for a shop-guide on handling REACH
- discuss the draft with a number of retail stores

The consumer survey in the project shows, that consumers are generally unaware that REACH provides opportunities to obtain information about products containing SVHC.

Three workshops for retailers showed that shops neither have the resources nor the expertise on SVHC. Therefore the updated information on each product's content of SVHC must be obtained from the importer. Still the shop needs to know how to handle questions from consumers and get the relevant information from the importer.

The candidate list of SVHC is complicated and difficult to understand for shops as well as consumers. It is particularly difficult to understand which substances are included, and in which products they might occur. The 45 day time limit, for answering consumer's questions, is one of the reasons for the moderate interest.

The project has shown, that the resources to answer consumer's questions about SVHC can't be expected to be present in the retail-store. The resources for obtaining the relevant and updated information should be found in the purchasing dept. in the retail chains. Currently purchasers lack the necessary knowledge that will enable them to demand products without SVHC from importers. At the same time, they lack the skills to handle replies to consumer inquiries.

1 Rækker REACH ud til forbrugeren

1.1 Detailhandelsvirksomheders arbejde med forbrugerforventninger til REACH

REACH giver forbrugerne mulighed for at få oplyst om en artikel indeholder et SVHC stof fra kandidatlisten. Muligheden har eksisteret siden oktober 2008, men i skrivende stund – maj 2010 er der ikke mange forbrugere, som har benyttet denne mulighed. Detailhandelen har i forskelligt omfang forberedt sig på forbrugerhenvendelser, men der er fortsat en meget stor usikkerhed i detailhandelsleddet om hvilke instrukser der skal udarbejdes, for at sikre en tilfredsstillende håndtering af spørgsmål i relation til REACH.

1.2 Projektets formål

Projektet har til hensigt at klarlægge hvilke informationer forbrugere forventer at kunne få i detailhandelen, samt hvilke typer redskaber detailhandelen har behov for i mødet med forbrugerens forventninger. Projektet har:

- udført en lille indledende undersøgelse af forbrugerforventninger til REACH
- udarbejdet et udkast til en butiksguideline om REACH
- diskuteret udkastet med et antal detailhandelsvirksomheder

1.3 Virksomhedsmålgruppen

Virksomhedsdeltagerne i projektet har været dagligvare butikskæder, idet denne butikstype har et bredt sortiment af almindelige forbrugerprodukter.

Detailhandelsvirksomheder er et sted hvor forbrugeren har den umiddelbare mulighed for at benytte sig af muligheden for at få flere informationer om de produkter de har til hensigt at købe. De enkelte butikker bør derfor være forberedt på at håndtere forbruger henvendelser om kemikalier i produkter. For at udforme beredskabet i butikken så den kan matche forbrugerforventningerne er det hensigtsmæssigt at kende forbrugernes forventninger.

Projektet indeholder derfor en lille undersøgelse af en udvalgt gruppe forbrugeres forventninger til butikkers håndtering af REACH.

2 Udarbejdelse af faktuel information om REACH

Det er vanskeligt for forbrugere at forstå, hvorfor det netop er stofferne på kandidatlisten, der er mulighed for at på oplysninger om. Der er mange andre kemiske stoffer, som kan give anledning til bekymring for forbrugere. Det er også vanskeligt for forbrugerne at forstå, hvorfor det samme stof på en gang kan være særligt problematisk (på kandidatlisten) og tilladt.

En del af projektet var derfor at udarbejde en kort faktuel introduktion til forbrugerrettigheder afledt af REACH. Fakta arket blev anvendt som introduktion til forbrugerundersøgelsen. Teksten i faktaarket er gengivet i det følgende afsnit.

2.1 faktuel introduktion til forbrugerrettigheder afledt af REACH

Kemikalielovgivningen i EU giver forbrugerne ret til viden om indholdet af skadelige kemiske stoffer i produkter¹. Det skal forstås sådan at enhver forbruger har ret til at gå ind i en hvilken som helst butik, og få at vide, om en vilkårlig vare i butikken, indeholder et særlig farligt stof.

De særlig farlige stoffer findes på en liste i REACH. Listen kaldes Kandidatlisten. Den indeholder på nuværende tidspunkt 29 kemiske stoffer. De særlig farlige stoffer er kemikalier, der har kendte skadelige langtidsvirkninger på mennesker eller miljø. Det er lovligt at importere produkter, som indeholder ét eller flere af disse særligt skadelige stoffer, men importøren skal sende en notifikation til kemikalieagenturet hvis mængden af et importeret problematisk stof i produkter overstiger 1 ton om året.

Forhandlere er forpligtede til at fremskaffe informationerne gratis, indenfor en tidsfrist på 45 dage. Hvis der er et særlig farligt stof i produktet skal forhandleren også give information om hvordan produktet kan avendes på en sikker måde.

Oplysningspligten gælder kun for stofferne på kandidatlisten, selv om der er en række andre kemiske stoffer, som kan være problematiske i forbrugerprodukter. Andre skadelige kemiske stoffer, end dem der er på denne liste fra EU, er forbudt og reguleret i forbrugerprodukter gennem årene. Retten til at bede om oplysninger om et produkt, er ikke betinget af et køb.

¹ Der refereres her til REACH artikel 33,2 som giver enhver leverandør af en artikel pligt til at informere om særligt problematiske stoffer i artikler, hvis indholdet er over 0,1 %. For kemiske stoffer og blandinger gives informationen via sikkerhedsdatabaldet.

3 Forbrugerundersøgelsen

Det vil fortrinsvis være velorienterede og aktive forbrugere, som vil benytte sig af retten til at få oplysninger om særligt problematiske kemikalier i de produkter de køber. På den baggrund blev det medlemmer af Forbrugerrådet, som blev inviteret til at deltage i forbrugerundersøgelsen. Invitationen var formet som en kort faktuel information om REACH og forbrugerrettigheder og en opfordring til at sende en mail med et ønske om at deltage i undersøgelsen.

Undersøgelsen var udformet som et telefoninterview ud fra ti forud formulerede spørgsmål. Der blev gennemført 67 interviews i løbet af februar 2010.

3.1 Resultatet af undersøgelsen

De forbrugere, som har medvirket i undersøgelsen, er aktive velinformede forbrugere. Det er et bevidst valg at lave undersøgelsen med denne type forbrugere, idet det efter al sandsynlighed vil være blandt denne gruppe af forbrugere, man skal finde dem, som vil bruge kræfter på at opsøge informationer om SVHC stoffer i de produkter de køber.

Deltagerne i undersøgelsen er nogenlunde lige mange mænd og kvinder. Der er ikke indsamlet data om deltagerens alder. Spørgsmålene og besvarelsene er beskrevet herunder:

1. **Ved du, at du har ret til oplysninger om særlig farlige stoffer i de produkter du bruger?**
Viden om forbruger rettigheder i kemikalielovgivningen er lille. 71 % vidste ikke at de har ret til at få oplysninger om SVHC stoffer i forbrugerprodukter.
2. **Vil du benytte dig af din ret til at få oplysninger?**
En majoritet -79 % - udtrykker en intention om at bruge denne rettighed, nu hvor de er blevet gjort opmærksom på at de har den.
3. **Har du prøvet at bede om ekstra oplysninger om en vare i en butik?**
Deltagerens erfaringer med at søge supplerende oplysninger deler sig i to lige store grupper. Halvdelen har prøvet at bede om supplerende produktoplysninger og halvdelen har ikke.
4. **Er der nogen typer af produkter hvor du specielt kunne tænke dig at få adgang til flere oplysninger?**
Det er primært produkter beregnet til tæt kontakt med kroppen og med madvarer samt produkter til børn, der udløser et ønske om flere oplysninger.
5. **Hvad er din forventning til butikspersonalets reaktion?**
Deltagerens forventninger til butikkens muligheder for at besvare henvendelser om supplerende produktoplysninger er overvejende negativ. Kun 40% forventer at få et svar.

6. ***Er det god information at blive henvist til hovedkontoret?***
61 % af deltagerne forventer at få svaret i butikken. De mener ikke det er god kundeservice at blive henvist til at søge oplysninger hos butikskædens hovedkontor.
7. ***Svarfristen er 45 dage. Betyder det noget for dig at svarfristen er så lang?***
Svarfristen på 45 dage er problematisk. 73% mener svaret skal kunne fås med det samme eller i løbet af få dage. 11 % vil helt lade være med at spørge når der kan gå så lang tid inden svaret kommer. Kun 14 % giver udtryk for at de vil spørge uanset at svarfristen er 45 dage.
8. ***Kan du acceptere et svar på engelsk?***
60 % af deltagerne kan acceptere et svar på engelsk, men 27 % supplerer med at de ikke synes det er i orden, fordi der er mange der ikke vil kunne forstå det.
9. ***Hvordan ser et troværdigt svar ud?***
Troværdigheden af svar omkring indhold af SVHC stoffer er en svær ting for deltagerne at forholde sig til. Halvdelen mener det skal være en form for uvildig instans, der står for besvarelse. Resten tror på at butikken eller producenten kan levere et troværdigt svar.
10. ***Har du et forslag til en bedre form for informationsformidling?***
Det sidste spørgsmål om andre forslag til forbrugerinformation samler hovedparten af svarene sammen om en form for mærkningsordning. Kun 21 % efterspørger en form for internetbaseret forbrugeroplysning.

Samlet set har den lille forbrugerundersøgelse givet et indtryk af, at der er en interesse blandt velorienterede forbrugere, for at få mere viden om de produkter de køber. Undersøgelsen viser også, at forbrugeren ikke føler sig sikre på hvilke oplysninger de egentlig har krav på at få og hvordan de skal tolkes. Det mest entydige resultat er, at forbrugeren forventer at få et svar, uden selv at skulle foretage sig mere end at spørge i butikken, hvilket også er den ret forbrugeren har ifølge REACH.

4 Workshops

På baggrund af forbrugerundersøgelsen blev der udformet et udkast til butiksguide om kemi i forbrugerprodukter.

Det første udkast indeholdt:

- en kort gennemgang af lovgivningen
- en gennemgang af hvilke kemiske stoffer der er problematiske
- en forklaring om hvilke produkter stofferne kan forventes at forekomme i
- en skitse til en procedure for henvendelser fra forbrugere i butikken
- en afdeling med spørgsmål og svar

4.1 Workshop 1

Første workshop blev afholdt d. 3. marts 2010 på COOP Ferskvarecenter i Vejen. I workshoppen deltog 16 butikker. Deltagerne havde fået tilsendt butiksguiden på forhånd. På mødet blev udkastet gennemgået og diskuteret med deltagerne.

Deltagerne var helt enige om, at guiden var alt for lang. Gennemgangen af hvilke kemikalier det drejer sig om og hvor de findes er ikke nødvendige informationer for personalet i butikken. Butiksguiden skal indeholde en meget kort beskrivelse af forbrugerens rettigheder, forklaringer om de mest centrale spørgsmål, som både butikspersonale og forbrugeres stiller, en formular til at udfylde med kundeoplysninger, samt oplysninger om hvor spørgsmålet skal sendes hen.

Deltagerne gav helt klart udtryk for, at de fagligt ikke kan være på niveau med de oplyste og aktive forbrugere, som vil stille spørgsmålene. Butiksguiden skal være med til at skabe tryghed for personalet, så de ved at forbrugeren har ret til at spørge, og at det rigtige svar i butikken er at sende spørgsmålet videre.

Et af de centrale diskussions emner på workshoppen var adgang til viden om hvorvidt et produkt indeholder problematiske kemikalier. Der var forslag om oprettelse af en database, hvor oplysninger kan være tilgængeligt, men samtidig var der en holdning om at det formentlig ikke er butikspersonalet der kan være eksperter på et så kompliceret område.

4.2 Workshop 2

Efter workshoppen blev et nyt udkast til butiks guide formueret. Udkastet blev diskuteret på workshop 2, som blev afholdt d. 17. marts 2010 hos COOP i Albertslund. I workshoppen deltog 9 butikker. Deltagerne havde fået tilsendt butiksguiden på forhånd. På mødet blev udkastet gennemgået og diskuteret med deltagerne.

Deltagerne i workshoppen var kritiske overfor ideen om, at butikspersonalet skal kunne svare på spørgsmål om indhold af kemiske stoffer i forbrugerprodukter. De havde et klart ønske om, at den type spørgsmål håndteres centralt i butikskæden. Der er ikke behov for detaljerede guidelines ude i den enkelte butik.

Omfanget og indholdet i version 2 af butiksguiden blev anset for at være rimeligt. Det blev diskuteret hvem i butikken der skal anvende en sådan guideline. Der er mange deltidsansatte i detailhandelen og en temmelig høj personaleomsætning. Det vil derfor kun være muligt at en udvalgt del af personalet har viden om dette emne.

4.3 Workshop 3

Tredje workshop blev afholdt 6. maj 2010 hos COOP i Albertslund. I workshoppen deltog 13 butikker. Deltagerne havde fået tilsendt butiksguiden på forhånd. På mødet blev udkastet gennemgået og diskuteret med deltagerne.

Deltagerne mente at omfanget af butiksguiden var god. Det væsentligste diskussions emne var om det overhovedet er butikken der skal vide noget om kemi og forbrugerprodukter. En del af deltagerne var af den opfattelse, at de kan give kunden den bedste service ved at sende spørgsmål om kemikalier videre til hovedkontoret, uden at forholde sig til det konkrete indhold i forbrugerens spørgsmål.

Forbrugerinteressen er meget lille, og det kan ikke forventes at butikkerne vil bruge mange ressourcer på REACH. Svarfristen på 45 dage gør det endnu mere vanskeligt for butikkerne at håndtere forespørgsler på kandidatlistestoffer. Det er svært at forholde sig til, at kunden ikke kan få et svar her og nu, samt at et svar der var rigtigt i går måske ikke er rigtigt i morgen. Enten fordi der kan være optaget et nyt stof på listen siden svaret blev udarbejdet sidste gang, eller fordi varen leveres af en anden leverandør.

De tre workshops viser tydeligt at det er vigtigt at uddanne personer centralt i butikskæderne, til at varetage forpligtelserne om at dokumentere indholdet af problematiske kemikalier i forbrugerprodukter. Det ser ud som om det er indkøbsfunktionen, der skal have den tilstrækkelige viden til at kunne svare på spørgsmål fra forbrugere idet det er her kontakten til leverandøren af produkterne ligger. I de meget store detailhandelskæder hvor der er selvstændige kvalitetsafdelinger, vil opgaven naturligt ligge her.

4.4 Formidling med skriftlig kommentering

Butiksguiden vil blive sendt ud til alle medlemmer i De samvirkende Købmænd. Udvalgte medlemmer af Dansk Detail har desuden fået tilsendt guiden med mulighed for skriftlige kommentarer.

5 Butiksguide

Resultatet af projektet er nedenstående guide til butikker om kemi i forbrugerprodukter.

5.1 Kemi i forbrugerprodukter - en guide til butikspersonale

Det siger loven

Kemikalielovgivningen i Europa (REACH) giver forbrugerne ret til viden om særlig problematiske kemiske stoffer i forbrugerprodukter. Det skal forstås sådan, at enhver forbruger har ret til at gå ind i en hvilken som helst butik, og få at vide, om en vilkårlig vare i butikken, indeholder et særlig problematisk stof. Stofferne findes på officiel EU liste, som kaldes "kandidatlisten". Listen indeholder kemikalier med kendte skadelige langtidsvirkninger på mennesker eller miljø. Listen opdateres løbende og der er nu 30 kemikalier på listen (maj 2010). Retten til at få oplysninger er ikke afhængig af om kunden køber varen. Kunden skal have svar inden 45 dage.

Det er lovligt at sælge varer med de problematiske stoffer. Kunden skal bare kunne få besked. Alle produkter som sælges i butikken, er sikre at bruge for kunden. Den eneste ændring om produktsikkerheden er, at forbrugeren nu har fået bedre muligheder for at søge supplerende oplysninger, om indholdet af kemiske stoffer. Med den viden vi har i dag om produkterne, så vil det være et fåtal af varer i butikken, som indeholder de særligt problematiske stoffer. Der vil IKKE være fødevarer, som indeholder stofferne.

Det kan man gøre i butikken

Lovgivningen og selve håndteringen af kundernes forespørgsler er kompliceret.

Det er ikke muligt, at se på varen, om den indeholder ét eller flere af de problematiske kemiske stoffer. Det er derfor ikke umiddelbart muligt at svare på, om en vare indeholder nogen af dem. Det rigtige svar i butikken vil i de fleste tilfælde være, at alle spørgsmål om problematiske kemikalier i produkter vil blive sendt videre til den ansvarlige afdeling og besvaret herfra.

Den væsentligste opgave for butikken er, at tage godt imod forbrugers spørgsmål og sende det videre til den relevante afdeling.

Det er nødvendigt med oplysninger om:

- Hvilken vare det drejer sig om (varebetegnelse, stregkode, samt navn på fabrikanten)
- Kundens navn, adresse, telefon og meget gerne mail adresse

Svar på spørgsmål

Reglerne om forbrugerrettigheder i kemikalielovgivningen kan være svære at forholde sig til. Herunder er svar på tre spørgsmål som ofte bliver stillet:

Hvorfor er stofferne ikke forbudte hvis de er så problematiske?

De særlig problematiske stoffer er ofte tekniske hjælpestoffer, som ikke frigives

fra produkterne ved brug. Produkterne udgør derfor ikke en direkte risiko ved brugen (det ville nemlig ikke være lovligt!). Men fx ved affaldshåndteringen, vil stofferne før eller siden spredes til miljøet. Stofferne er på EU listen, for at minimere brugen, så meget som muligt. De bruges i mange forskellige sammenhænge, men der mangler en samlet viden om hvor og i hvilke mængder. Efterhånden som der bliver indsamlet mere viden vil brugen af stofferne blive begrænset på forskellige måder. Primært vil begrænsningerne komme i form af krav om godkendelse til brug af stoffet i produktionen af produktet.

Hvorfor står det ikke på vare, hvis den indeholder et farligt stof?

Listen med særlig problematiske stoffer bliver hele tiden udvidet. En mærkning på varen vil derfor meget hurtigt blive forældet.

Hvorfor kan jeg ikke få et svar med det samme?

Svarfristen for spørgsmål er 45 dage. Det er en nødvendig tidsfrist, fordi svaret skal indhentes hos producenten af varen. Når listen over problematiske stoffer ændrer sig, skal der indhentes nye oplysninger, og det vil derfor ikke altid være tilstrækkeligt at bruge svar, som er brugt tidligere.

5.2 Kommentarer

Producenter og importører vil søge at undgå artikler, der indeholder SVHC. Det kan blandt andet ske ved at stille krav til producenten eller ved at skifte leverandør til en producent der producerer produktet uden anvendelse af SVHC.

Butiksguiden vil skulle modificeres til anvendelse i den enkelte butik eller butikskæde. Indholdet kan være på en A4 side og hvis det er mest praktisk kan den del der indeholder spørgsmål og svar udelades.

6 Konklusioner

Arbejdet med butiksguiden og diskussionerne med butikkerne viser at, behovet for informationer ligger mere hos indkøberne, end hos den enkelte butik. Der er et informationsmæssigt og måske også forståelsesmæssigt hul imellem de grossister, som importerer varer fra lande udenfor EU og de indkøbere, som køber varer hos grossisterne. Indkøberne mangler viden, som kan sætte dem i stand til at stille krav til importørerne, og de mangler viden til at kunne håndtere besvarelser af forbrugerhenvendelser.

Projektet har tydeligt vist, at butikkerne ikke kan være eksperterne omkring særligt problematiske stoffer. Ansvar for at fremskaffe og opdatere viden om det enkelte produkts indhold af problematiske kemikalier må nødvendigvis ligge hos den, der importerer produktet. Importørerne er i mange tilfælde godt forberedte til at håndtere forbrugerhenvendelser, men internt i detailhandelsvirksomheder mangler der viden hos de indkøbsansvarlige.

Forbrugerinteressen for kandidatlistestofferne har indtil nu været meget lille, måske fordi det er kompliceret at forholde sig til hvilke stoffer der er omfattet og i hvilke produkter de findes. Projektet viser også, at det ikke foreløbig ser ud til at en substitution af problematiske kemikalier kan drives af forbrugerne.

Kemi i forbrugerprodukter - en guide til butikspersonale

Det siger loven

Kemikalielovgivningen i Europa (REACH) giver forbrugerne ret til viden om særlig problematiske kemiske stoffer i forbrugerprodukter. Det skal forstås sådan, at enhver forbruger har ret til at gå ind i en hvilken som helst butik, og få at vide, om en vilkårlig vare i butikken, indeholder et særlig problematisk stof. Stofferne findes på officiel EU liste, som kaldes "kandidatlisten". Listen indeholder kemikalier med kendte skadelige langtidsvirkninger på mennesker eller miljø. Listen opdateres løbende og der er nu 30 kemikalier på listen (maj 2010). Retten til at få oplysninger er ikke afhængig af om kunden køber varen.

Kunden skal have svar inden 45 dage.

Det er lovligt at sælge varer med de problematiske stoffer. Kunden skal bare kunne få besked. Alle produkter som sælges i butikken, er sikre at bruge for kunden. Den eneste ændring om produktsikkerheden er, at forbrugeren nu har fået bedre muligheder for at søge supplerende oplysninger, om indholdet af kemiske stoffer. Med den viden vi har i dag om produkterne, så vil det være et fåtal af varer i butikken, som indeholder de særligt problematiske stoffer. Der vil IKKE være fødevarer, som indeholder stofferne.

Det kan man gøre i butikken

Lovgivningen og selve håndteringen af kundernes forespørgsler er kompliceret.

Det er ikke muligt, at se på varen, om den indeholder ét eller flere af de problematiske kemiske stoffer. Det er derfor ikke umiddelbart muligt at svare på, om en vare indeholder nogen af dem. Det rigtige svar i butikken vil i de fleste tilfælde være, at alle spørgsmål om problematiske kemikalier i produkter vil blive sendt videre til den ansvarlige afdeling og besvaret herfra. Den væsentligste opgave for butikken er, at tage godt imod forbrugers spørgsmål og sende det videre til den relevante afdeling.

Det er nødvendigt med oplysninger om:

- Hvilken vare det drejer sig om (varebetegnelse, stregkode, samt navn på fabrikanten)
- Kundens navn, adresse, telefon og meget gerne mail adresse

Svar på spørgsmål

Reglerne om forbrugerrettigheder i kemikalielovgivningen kan være svære at forholde sig til. Herunder er svar på tre spørgsmål som ofte bliver stillet:

Hvorfor er stofferne ikke forbudte hvis de er så problematiske?

De særlig problematiske stoffer er ofte tekniske hjælpestoffer, som ikke frigives fra produkterne ved brug. Produkterne udgør derfor ikke en direkte risiko ved brugen (det ville nemlig ikke være lovligt!). Men fx ved affaldshåndteringen, vil stofferne før eller siden spredes til miljøet. Stofferne er på EU listen, for at minimere brugen, så meget som muligt. De bruges i mange forskellige sammenhænge, men der mangler en samlet viden om hvor og i hvilke mængder. Efterhånden som der bliver indsamlet mere viden vil brugen af stofferne blive begrænset på forskellige måder. Primært vil begrænsningerne komme i form af krav om godkendelse til brug af stoffet i produktionen af produktet.

Hvorfor står det ikke på vare, hvis den indeholder et farligt stof?

Listen med særlig problematiske stoffer bliver hele tiden udvidet. En mærkning på varen vil derfor meget hurtigt blive forældet.

Hvorfor kan jeg ikke få et svar med det samme?

Svarfristen for spørgsmål er 45 dage. Det er en nødvendig tidsfrist, fordi svaret skal indhentes hos producenten af varen. Når listen over problematiske stoffer ændrer sig, skal der indhentes nye oplysninger, og det vil derfor ikke altid være tilstrækkeligt at bruge svar, som er brugt tidligere

Notat fra møde på COOP Tørvarecenter i Vejen d. 3. marts 2010.

Deltagere: 16 brugsuddelere fra Fyn, samt Malene Teller Blume, (COOP) og Mette Herget (Herget..dk).

Mødet indeholdt en kort gennemgang af REACH med forklaring om forbrugerrettigheder i relation til stoffer på kandidatlisten. En kort gennemgang af REACH butikspjektet og resultatet af forbruger undersøgelsen. En gennemgang af udkastet til butiksguide, samt en diskussion af butikernes holdninger til indholdet i guiden.

De tilstedeværende butikker gav klart udtryk for, at de ikke mener de er fagligt og tidsmæssigt udstyrede, så de kan gå i dialog med kunderne om kemi i forbrugerprodukter. Den generelle holdning var, at henvendelser om kandidatlistestoffer og andre former for spørgsmål om kemi i forbrugerprodukter, skal modtages i butikken og sendes videre til besvarelse på hovedkontoret.

Det materiale, som butikkerne umiddelbar anser for mest anvendeligt, er en ganske kort skriftlig information rettet mod alle medarbejdere indeholdende oplysninger om at

- forbrugerhenvendelser om kemi i produkter skal modtages åbent og imødekommende
- henvendelser skal sammen med kontaktinformationer om kundesendes videre til XXX

Butikkerne gjorde opmærksom på, at troværdighed i svar til forbrugere bedst kan opnås ved, ikke at foregive at butikspersonalet har en faglig viden, som de ikke har.

Butikkerne gjorde det klart at de ikke mener de har ressourcer til at:

- Søge vareinformationer på intranet.
- Informere om kandidatlistestoffer
- Være fagligt på niveau med de forbrugere, som vil vælge at søge oplysninger om SVHC stoffer i forbrugerprodukter

Der blev rejst en række spørgsmål, som måske med fordel kan besvares i en kommende butiksguide

- Hvorfor står det ikke på varen
- Hvorfor kan jeg ikke få et svar nu
- Hvorfor må det overhovedet sælges
- Hvorfor er det ikke en del af strekkoden

Konklusionen på mødet er at der er behov for korte og kontante informationer om REACH og SVHC stoffer samt en nem adgang til at sende spørgsmål videre til fagligt kompetente personer i butikernes bagland.

4. marts 2010/Mette Herget

Notat fra møde hos COOP d. 17. marts 2010.

Deltagere: 9 brugsuddelere fra Nordsjælland, samt Malene Teller Blume og Mette Herget.

Mødet indeholdt en kort gennemgang af REACH med forklaring om forbrugerrettigheder i relation til stoffer på kandidatlisten. En kort gennemgang af REACH butikspjektet og resultatet af forbrugerundersøgelsen. En gennemgang af udkastet til butiksguide, samt en diskussion af butikkernes holdninger til indholdet i guiden.

De tilstedeværende butikker gav udtryk for, at det er vigtigt at det en enkelt at sende spørgsmål fra forbrugere videre i systemet. Det var en fælles holdning, at leverandørerne bør kunne oplyse om varernes sammensætninger, og at det ikke kan være den enkelte butiks opgave at finde den type oplysninger.

Butiksguiden blev set igennem af deltagerne og de havde ikke kommentarer til teksten. Det var indtrykket at den nye korte version af butiksguiden ville være tilstrækkelig information.

Deltagerne lagde meget vægt på at oplysninger om kemi i produkter skal være lette at få, og at det er meget vigtigt at kunderne kan bevare deres tillid til produkter fra butikkerne.

17. marts 2010/Mette Herget

Notat fra møde hos COOP d. 6. maj 2010.

Deltagere: 16 brugsuddelere fra Sjælland, samt Malene Teller Blume og Mette Herget.

Mødet indeholdt en kort gennemgang af REACH med forklaring om forbrugerrettigheder i relation til stoffer på kandidatlisten. En kort gennemgang af REACH butikprojektet og resultatet af forbruger undersøgelsen. En gennemgang af udkastet til butiksguide, samt en diskussion af butikernes holdninger til indholdet i guiden.

De tilstedeværende butikker efterspurgte en mærkning på det enkelte produkt. Forklaringen om at oplysningerne forældes hurtigere end mærkningen vandt dog en vis forståelse. Det var et klart ønske at det skal være nemt at sende forbrugerspørgsmål om kemi videre til kvalitetsafdelingen, og at det ikke kan være den enkelte butiks opgave at finde den type oplysninger.

Butiksguiden blev set igennem af deltagerne og de havde ikke kommentarer til teksten. Det var indtrykket at den nye korte version af butiksguiden ville være tilstrækkelig information. Det blev foreslået at butiksguiden omarbejdes til en folder til forbrugere.

20. maj 2010/Mette Herget